

PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA

AI SENSI DELL'ART. 3 DELLA DELIBERA ARERA 228/2017/R/COM

NORME PRELIMINARI GENERALI

Art. 1 - Obiettivi e Finalità del Protocollo - Il presente Protocollo di Autoregolazione ha l'obiettivo di individuare gli adempimenti che Italpower Energia volontariamente adotta riguardanti le modalità di acquisizione e conferma della volontà negoziale dei Clienti finali, al fine di offrire un livello di garanzie ulteriori rispetto agli adempimenti previsti dall'attuale regolamentazione dell'Autorità.

Art. 2 - Oggetto e ambito di Applicazione - Il Protocollo si applica ai rapporti tra Italpower Energia e i propri Clienti finali e ha ad oggetto la disciplina dell'organizzazione commerciale, nonché le regole comportamentali che devono essere osservate nel rapporto con la clientela.

Art. 3 - Soggetti Vincolati - Il presente Protocollo di Autoregolazione è vincolante per Italpower Energia, anche nella persona dei suoi dipendenti, agenzie di vendita e agenti/collaboratori diretti, società/singoli collaboratori collegati a quest'ultime, agenzie di promozione e marketing e, più in generale, a tutte le persone fisiche o giuridiche che svolgono e sviluppano regolarmente od occasionalmente la promozione nonché la vendita di servizi e prodotti Italpower Energia.

Art. 4 - Definizioni - Ai fini del presente provvedimento sono adottate le seguenti definizioni:

Cliente finale: si intende il Cliente (persona fisica e/o giuridica) che stipula con Italpower Energia un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale;

Contratto di fornitura: contratto stipulato da un Cliente finale con Italpower Energia per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale; Contratto di fornitura congiunta: contratto unico per la fornitura di energia elettrica e gas naturale stipulato da un Cliente finale e Italpower Energia;

Autorità: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente; Codice di Condotta Commerciale: è l'allegato A della deliberazione 366/2018/R/COM come successivamente integrato e/o modificato;

Contratto contestato o non richiesto: è il contratto tra Italpower Energia e il Cliente finale di cui quest'ultimo lamenta l'irregolarità in relazione alla conferma del contratto medesimo derivante da una pratica commerciale scorretta (cfr. art. 20, comma 2, 21 e 22 del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206);

Chiamata di conferma: è la chiamata telefonica effettuata dal venditore o, per conto del venditore da un soggetto da lui incaricato, al Cliente finale in seguito alla conclusione di un contratto in luogo diverso dai locali commerciali del venditore, allo scopo di fornire al Cliente ulteriore conferma della conclusione del contratto;

Lettera di conferma: è la comunicazione scritta inviata dal venditore al Cliente finale in seguito alla conclusione di un contratto, attraverso forme di comunicazione a distanza o in un luogo diverso dai locali commerciali del venditore, allo scopo di fornire al Cliente ulteriore conferma della conclusione del contratto;

Reclamo per contratto o attivazione contestati o non richiesti: è ogni reclamo scritto, fatto pervenire al venditore, con il quale il Cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione di consumatori/categoria, lamenta irregolarità nella conferma di un contratto;

Delibera: è l'Allegato A della delibera dell'ARERA 228/2017 avente ad oggetto "Misure prodeducitive per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria";

Codice Etico: è il manuale di comportamento che Italpower Energia ha adottato per conformare la sua attività ai principi della responsabilità etica della società.

MISURE PREVENTIVE

Art. 5 - Lealtà della comunicazione commerciale - I contratti e le comunicazioni ai Clienti finali di Italpower Energia (compresi i messaggi pubblicitari) sono:

- trasparenti e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del Cliente;
- rispettosi della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni, e impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri. Italpower Energia si impegna ad informare il Cliente in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto.

In ogni caso, Italpower Energia nelle proprie comunicazioni commerciali indicherà i recapiti e i canali ai quali il Cliente può rivolgersi per ottenere le informazioni necessarie relative ad aspetti del contratto.

Art. 6 - Procedure volte a prevenire il fenomeno dei contratti e delle attivazioni contestate o non richieste

Art. 6.1 - Selezione dei partner commerciali e pratiche commerciali scorrette

Nella selezione dei propri Partner Commerciali, Italpower Energia ha individuato requisiti minimi considerati imprescindibili che un'agenzia deve possedere per entrare a far parte della propria forza commerciale. A tal fine, Italpower Energia si è infatti dotata di un Discipinato Tecnico che ad oggi rappresenta una linea guida essenziale e strumentale al raggiungimento del livello di qualità che si ricerca nei propri partner e perciò tale sottoposto anche alla validazione periodica dell'associazione dei consumatori. L'organo deputato al monitoraggio del rispetto del Discipinato Tecnico è un comitato (di seguito il "Comitato") composto da soggetti apicali di Italpower Energia. Il Comitato ha inoltre il compito di monitorare i livelli di qualità e le pratiche commerciali scorrette pervenute all'attenzione di Italpower Energia. A tale fine, Italpower Energia, all'interno del Discipinato Tecnico, ha infatti previsto una procedura di monitoraggio

in cui sono stati delineati i criteri di raccolta delle segnalazioni, comunicazioni/verifiche/interventi nei confronti della forza vendita alla quale le segnalazioni si riferiscono. Sempre allo scopo di raggiungere idonei livelli di qualità a beneficio del Cliente finale e di Italpower Energia stessa, sul sito istituzionale dell'azienda, il Cliente o il potenziale tale che ha ricevuto una telefonata indesiderata da parte di un qualsiasi call center, ha la possibilità di verificare se la chiamata è stata effettuata da un'agenzia autorizzata da Italpower Energia e di inoltrare apposita segnalazione con la descrizione dei fatti. A seguire, l'ufficio Servizio Clienti di Italpower Energia prenderà tempestivamente in carico la segnalazione per effettuare le opportune verifiche, riscontrare il Cliente finale su quanto emerso ed eventualmente intervenire sulla propria rete commerciale tramite gli uffici preposti.

Art. 6.2 - Formazione specifica personale Italpower Energia e della forza vendita

Italpower Energia riconosce l'importanza dell'attività svolta dagli Operatori Commerciali e pertanto dedica tempo e risorse alla formazione degli stessi, al fine di renderli competitivi e leali nel mercato, nel rispetto degli obblighi formativi imposti dall'Autorità. Italpower Energia effettua periodicamente sessioni di formazione e aggiornamento sulle caratteristiche dei servizi offerti, sulle condizioni di vendita e sulla normativa vigente ed eventualmente futura, riguardante le attività di procacciamento, promozione e vendita dei servizi offerti a tutto il personale direttamente o indirettamente coinvolto in tali attività. Inoltre, Italpower Energia si impegna a dedicare particolare attenzione nella formazione del proprio personale dipendente e della rete vendita al rispetto delle normative previste dall'Autorità. Con specifico riferimento al personale incaricato a qualsiasi titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali o alla conclusione dei contratti, oltre a quanto previsto nel paragrafo di cui sopra, Italpower Energia garantisce agli stessi una formazione tale da assicurare la conoscenza delle caratteristiche di tali offerte, del contenuto del Codice di Condotta Commerciale e dei diritti riconosciuti ai Clienti finali, e ne garantisce l'aggiornamento.

Art. 6.3 - Identificazione agente di vendita, promotore, procacciatore Il personale incaricato a qualunque titolo delle attività finalizzate alla promozione di offerte contrattuali e alla conclusione di contratti per Italpower Energia, facente parte della rete fisica, è riconoscibile in quanto munito di un cartellino identificativo.

Art. 6.4 - Database degli Agenti di Vendita, promotori, procacciatori Italpower Energia promuove un sistema di tracciatura e conservazione dei dati relativi ai soggetti, persone fisiche e giuridiche, coinvolti nell'attività di vendita al di fuori dei locali commerciali del venditore, così da agevolare l'identificazione del personale che abbia gestito la conclusione di ciascun contratto.

Art. 6.5 - Verifica segnalazioni ed allontanamento forza vendita scorretta

Italpower Energia, attraverso il proprio Ufficio Servizio Clienti, raggiungibile al numero verde 800.132.854, schedula e traccia tutte le segnalazioni ricevute tramite il canale scritto su pratiche commerciali scorrette e, dopo le opportune verifiche, tramite gli uffici preposti, provvede ad adottare idonei provvedimenti al fine di contrastare i comportamenti irregolari della forza vendita. Nella fattispecie, in base a quanto previsto dalla procedura presente nel Discipinato Tecnico, Italpower Energia provvede ad inviare comunicazione scritta all'agente, al fine di segnalare il comportamento scorretto con contestuale richiesta di relazione scritta al medesimo, in relazione all'accaduto, nonché richiamo per l'ulteriore collaboratore interessato, qualora ve ne fosse. Contestualmente, tramite il Servizio Clienti, viene dato riscontro scritto al Cliente per informarlo che Italpower Energia provvederà ad effettuare delle verifiche interne sul caso, al fine di adottare gli opportuni provvedimenti in relazione al fatto segnalato, fatta salva sempre la possibilità di rivolgersi alle Autorità competenti per avere idonee tutele dei diritti di Italpower Energia.

Art. 6.6 - Verifica documentazione contrattuale al momento dell'acquisizione del contratto

Italpower Energia, al momento dell'acquisizione dei contratti inviati dalla forza vendita, controlla, preliminarmente, la correttezza formale degli stessi, verificando che le singole parti del contratto siano state compilate e che il contratto, in tutte le sue parti, venga sottoscritto dal Cliente finale. Nel caso in cui si ravvisino nel contratto degli elementi che facciano presumere l'irregolare acquisizione, da parte della forza vendita, del consenso del Cliente finale alla sottoscrizione, il contratto viene bloccato e nel caso in cui la forza vendita interessata non fornisca degli elementi che possano sanare questa presunzione, il contratto viene definitivamente respinto e non inserito come Cliente di Italpower Energia.

Art. 7 - Chiamata di Conferma - In ogni caso, con specifico riferimento alla rete vendita fisica e salvo quanto previsto dall'art. 8 del presente Protocollo, al fine di confermare il corretto svolgimento delle pratiche commerciali, Italpower Energia (in proprio o per mezzo di terzi appositamente incaricati) effettua, al numero telefonico e secondo le fasce di reperibilità indicate dal Cliente, un ulteriore contatto telefonico. Scopo di tale contatto, oltre a dare un benvenuto personale a tutta la clientela, è quello di avere conferma ulteriore della volontà del Cliente a concludere un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas con Italpower Energia e di confermare altresì la correttezza dei dati raccolti dal personale commerciale. Nel corso della chiamata, registrata, il Cliente può inoltre ripensare la propria volontà di concludere il contratto con Italpower Energia.

Art. 8 - Lettera di conferma - Qualora il contatto telefonico non fosse possibile per motivi indipendenti dalla volontà di Italpower Energia e comunque per tutte le stipule contrattuali, dal qualsivoglia canale provengano, Italpower Energia, prima di procedere alla richiesta di switching presso il SII (Sistema Informativo Integrato), invia al domicilio del Cliente indicato nel contratto, una lettera di conferma nella quale sono indicati i servizi sottoscritti, i dati completi della/delle fornitura/e e la/e data/e presunta/e di attivazione di tali servizi con il contenuto e le caratteristiche espressamente previste dalla Delibera (ctr. art. 5.2 delibera ARERA 228/2017).

Art. 9 - Reclami per i contratti non richiesti e risposta motivata di Italpower Energia - Il Cliente finale che ritenga di essere stato oggetto di un contratto o di una attivazione non richiesta immediatamente dopo aver avuto conoscenza del contratto può inviare,

direttamente o tramite un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, un reclamo per contratto non richiesto a Italpower Energia, contenente la copia della documentazione attestante la data in cui il Cliente ha avuto conoscenza del contratto stesso. La risposta al reclamo per contratto non richiesto viene fornita dal venditore, in conformità a quanto previsto dal TIRV, non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Se il Cliente non riceve una risposta motivata entro il termine di cui sopra, potrà inoltrare una segnalazione allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente. Nel caso in cui Italpower Energia ritenga di non accogliere il reclamo, seguirà la procedura indicata dagli artt. 7, 8 e 9 della Delibera.

Art. 10 - Misure in caso di mancato rispetto del Protocollo di Autoregolazione - Viene fatta salva la prerogativa di Italpower Energia di erogare sanzioni disciplinari/sanzionatorie, in funzione della gravità del fatto, nei confronti della rete commerciale di Italpower Energia, qualora non rispetti il presente Protocollo e la normativa di settore prevista dall'Autorità e dal Codice del Consumo. A titolo esemplificativo: richiesta di allontanamento dell'operatore dalla rete di vendita di Italpower Energia; storno delle provvigioni relativamente ai contratti non richiesti, come peraltro previsto di norma nei contratti di agenzia stipulati da Italpower Energia con la propria rete commerciale; risoluzione dei contratti con i propri Agenti di Vendita per violazione del Codice di Condotta Commerciale.

MISURE RIPRISTINATORIE

Art. 11 - Adesione di Italpower Energia alla procedura di ripristino - Italpower Energia aderisce alle misure ripristinatorie proposte con adesione volontaria dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Italpower Energia si impegna a rispettare quanto indicato nel presente titolo e ad integrarlo ogni qualvolta si renda necessario, nel rispetto della normativa vigente e futura e comunque garantendo l'applicazione di dette procedure per almeno due anni nel caso in cui si verificano, alternativamente e/o congiuntamente le seguenti condizioni:

- l'accoglimento del reclamo per contratto non richiesto da parte di Italpower Energia;
- lo Sportello compila la comunicazione di cui all'articolo 8.2 della Delibera.

Art. 12 - Riattivazione contratti al precedente fornitore - Italpower Energia, in caso di accoglimento del reclamo del Cliente, prevede il ripristino della fornitura interessata al precedente fornitore alle stesse condizioni economiche da questo applicate prima dell'attivazione non richiesta, così come previsto dall'art. 14 della Delibera (salvo che il contratto tra il venditore precedente e il Cliente finale sia venuto a naturale scadenza/ sia stato sciolto per altre cause o il venditore precedente abbia cessato la propria attività).

Art. 13 - Chiusura contratti non richiesti - Italpower Energia, impegnandosi a ripristinare le condizioni originali della fornitura di energia nel minor tempo possibile, provvede allo storno delle fatture eventualmente emesse nei confronti del Cliente finale. Per ciò che concerne l'energia elettrica, Italpower Energia procede ad applicare ai prelievi relativi al periodo in cui l'attivazione richiesta ha avuto luogo (per ogni mese e ogni fascia oraria) le condizioni economiche previste per i Clienti del servizio di Maggior Tutela, regolamentata dall'Autorità, aventi le medesime caratteristiche del Cliente oggetto del contratto non richiesto, decurtata dei corrispettivi PCV, relativi alla commercializzazione della vendita al dettaglio, e per ciò che concerne il gas naturale, procede ad applicare ai prelievi relativi al periodo in cui l'attivazione richiesta ha avuto luogo (per ogni mese e ogni fascia oraria) le condizioni economiche previste per i Clienti del Servizio di Tutela, regolamentata dall'Autorità, ad esclusione della componente QVD relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio.

Art. 14 - Funzione aziendale responsabile del presente Protocollo - Per garantire il rispetto del presente Protocollo e più in generale assicurare il rispetto dei principi di correttezza e buona fede, Italpower ha istituito un Organismo di Controllo composto da tre membri delle seguenti strutture aziendali: Direzione Commerciale, Direzione Aziendale, Staff Servizio Clienti. L'organismo si riunisce due volte all'anno e i suoi compiti sono:

- analizzare l'andamento di tutti i reclami con particolare riferimento a quelli per contratti e attivazioni non richieste;
- effettuare, periodicamente, interviste a campione ai Clienti con lo scopo di effettuare controlli sulle modalità di vendita attuate dalle agenzie e dai partner commerciali;
- convocare un tavolo di confronto con le funzioni commerciali (Marketing, Direzione Commerciale e Responsabile dei canali di vendita) con gli obiettivi di: informare sui risultati delle attività di cui ai punti a) e b); recepire dai responsabili dei canali di vendita i dati relativi all'operato dei partner commerciali sugli aspetti rilevanti ai fini del presente Protocollo; definire quali azioni intraprendere per aumentare il grado di soddisfazione della clientela in fase di stipula del contratto;
- predispone un documento di sintesi sulle principali evidenze emerse dalle attività ai punti precedenti da inviare alla Direzione di Italpower, contenente anche le osservazioni, le segnalazioni e le valutazioni delle Associazioni dei Consumatori.

Art. 15 - Entrata in vigore - Il presente Protocollo di Autoregolazione entra in vigore dal giorno della sua pubblicazione sul sito www.italpowerenergia.it e sarà soggetto alle integrazioni e/o agli aggiornamenti che si renderanno opportuni, anche in considerazione dell'evoluzione legislativa e della regolazione di settore.